

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL
JUZGADO PRIMERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ**

Bogotá D.C., nueve (09) de junio de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA N°. 2020 - 00149 MARTHA CECILIA MOLANO PARRA CONTRA BANCO BBVA, VINCULADAS: CIFIN, DATACRÉDITO y la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

ANTECEDENTES

MARTHA CECILIA MOLANO PARRA solicitó la protección constitucional de su derecho fundamental de petición vulnerado por la accionada, y como consecuencia se ordene al Banco BBVA y Datacrédito la modificación de los datos registrados en la lista de morosos y se expida por parte del Banco BBVA paz y salvo en el que se evidencie la fecha en la cual se efectuó la cancelación de los productos. Lo anterior, solicitado en comunicación de fecha 30 de enero de 2020.

Como fundamento de su petición sostuvo que mediante escrito dirigido a la Superintendencia Financiera con radicado No. 2020009989-000-000 de fecha 22 de enero de 2020, le puso en conocimiento a dicha entidad el reporte negativo emitido por parte del Banco BBVA en las centrales de riesgo Cifin y Datacrédito con ocasión a una tarjeta de crédito que adquirió hace 10 años.

Indicó que, debido a la intensidad del Banco BBVA en el cobro por mora mínimo de 2 días de atraso y las llamadas constantes los días domingos y festivos lo que afectaba su tranquilidad, decidió cancelar la tarjeta de crédito quedando a paz y salvo con la misma desde aquel momento.

Manifestó que, no se había enterado que contaba con un reporte negativo, pues no le fue notificado que tuviera algún pendiente de pago a Banco BBVA ya que canceló la tarjeta de crédito quedando a paz y salvo, hasta que tuvo que solicitar un préstamo a un fondo de empleados para el estudio de sus hijos.

Informó que, siempre cumplió a cabalidad con el pago de sus obligaciones tal y como se puede evidenciar en su historia crediticia la cual siempre ha sido impecable y que el Banco BBVA la perjudicó, puesto que cuando va solicitar créditos le cobran intereses muy altos por estar reportada en centrales de riesgo.

Finalmente, adujo que esta situación es injusta por cuanto el banco accionado indicó en respuesta emitida por ellos que fue un error y que iban a realizar los respectivos ajustes a las tarjetas de crédito que adquirió, pero en realidad sólo adquirió una.

TRÁMITE

De conformidad con el procedimiento reglado en el Decreto 2591 de 1991, se admitió la presente acción mediante auto de fecha 29 de mayo de 2020. El día 31 de mayo de 2020, el Juzgado mediante comunicación enviada vía correo electrónico a la Entidad accionada, le informó sobre su admisión y el término concedido para contestar los hechos y peticiones presentados por la accionante.

De conformidad con el procedimiento reglado en el Decreto 2591 de 1991, se avocó el conocimiento de la presente acción de tutela mediante auto de fecha 29 de mayo de 2020. Adicionalmente, se ordenó la vinculación de la Cifin, Datacrédito y la Superintendencia Financiera de Colombia.

El día 31 de mayo de 2020, el Juzgado mediante comunicaciones enviadas al accionado y vinculadas, les informó sobre su admisión y el término concedido para contestar los hechos y peticiones presentados por la accionante.

RESPUESTA DEL ACCIONADO Y VINCULADOS

- **BANCO BBVA**

Mediante escrito de contestación enviado por medio electrónico, informó que, contrario a lo manifestado por la accionante, en la respuesta de fecha día 27 de enero de 2020 fueron resueltas de fondo las dos solicitudes planteadas, puesto que en dicha comunicación se manifestó que se procedió a modificar la calificación registrada en centrales de información comercial y que realizará la cancelación de los productos de tarjeta de crédito a nombre de la accionante.

Así mismo, informó que la réplica remitida por la peticionaria con fecha enero 30 de 2020, contiene la solicitud concreta de ordenar la modificación de los datos registrados en centrales de información financiera, lo cual ya había sido respondida favorablemente por el Banco accionado en respuesta de 27 de enero de 2020.

Así las cosas, manifestó que materialmente ha sido resuelta la petición de la accionante, por lo que consideramos respetuosamente, no se encuentran vulnerados derechos fundamentales de la accionante.

- **CIFIN S.A.S.**

Mediante escrito de contestación enviado por medio electrónico, informó que, la entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información puesto que es un operador diferente a la entidad EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACREDITO.

Indicó que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1° del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, sin embargo, señaló que no hay dato negativo en el reporte censurado por la parte accionante.

Informó que de acuerdo con lo establecido en los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por la fuente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, esta entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo y finalmente, según lo indicado en los numerales 5 y 6 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos, razón por la cual, la petición que se menciona en la tutela no fue presentada ante esta entidad.

Finalmente, aportó como prueba el reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios con fecha 01 de junio de 2020 a nombre de la parte accionante.

- **DATACRÉDITO EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

Mediante escrito de contestación enviado por medio electrónico, informó que, revisada la historia de crédito de la accionante expedida el 1 de junio de 2020, reportó que no registra información negativa respecto de las obligaciones crediticias adquiridas con el Banco BBVA,

razón por la cual, se constata que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la accionante.

Por lo anterior, solicitó se deniegue la acción de tutela de la referencia, toda vez que la historia de crédito de la accionante, no contiene dato negativo alguno que justifique su reclamo.

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Mediante escrito de contestación enviado por medio electrónico, informó que, el día 22 de enero de 2020, recibió esta Entidad queja por los mismos hechos de presente acción de tutela por parte de la accionante, la cual fue tramitada bajo el No. interno 2020009989-000-000 y, una vez analizado el escrito, se procedió a dar apertura a un trámite administrativo correspondiente.

Indicó que, en virtud de lo anterior, el 4 de febrero de 2020 mediante Oficio No. 2020009989-002000 se requirió al Banco BBVA para que diera una respuesta completa, clara, precisa y comprensible que tuviera una solución o aclaración de los reclamos presentados por la accionante, de la cual debía remitir copia a esta entidad.

Manifestó que, luego de adelantar los trámites de rigor, se volvió a requerir al Banco BBVA con el radicado No. 2020009989-005-000 del 20 de mayo de 2020, para que en el plazo de 5 días hábiles respondiera la solicitud y efectuara las correcciones pertinentes en las centrales de riesgo, en caso de advertir algún error.

Adujo que, bajo el derivado No. 2020009989-007-000 del 23 de mayo de 2020 fue recibida solicitud de prórroga de la información para el día 17 de junio de 2020, razón por la cual, a la fecha esta entidad se encuentra a la espera de la respuesta del Banco BBVA sobre lo solicitado por la accionante.

Finalmente, señaló que a la fecha el trámite de queja ante esta entidad no ha finalizado, dado que el término dispuesto para ello, conforme a lo señala el numeral 4.14 del procedimiento M-PR-PCF-011 -Impulso evaluación y finalización de la Queja- es de 180 días, razón por la cual, una vez se reciban las respuestas por parte del Banco BBVA y se efectuó el respectivo análisis, esta entidad se pronunciará dentro del marco de sus competencias y atribuciones administrativas legalmente conferidas.

CONSIDERACIONES

La acción de Tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo procesal específico y directo que tiene por objeto la protección concreta e inmediata de los derechos fundamentales, cuando estos sean violados o se presente amenaza de vulneración.

En la presente acción se establece como problema jurídico a resolver, si la accionada le ha vulnerado al accionante el derecho fundamental de petición, de conformidad con la pretensión expuesta en su escrito tutela.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que el artículo 23 de la Constitución Política define el alcance del derecho fundamental de petición, en los siguientes términos: *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Sobre este punto la Corte Constitucional ha indicado, entre otras, en las sentencias T- 377 de 2000, T- 161 de 2011, T-146 de 2012, T - 489 de 2014 y C-007-2017 que la vulneración al derecho Fundamental de petición se presenta en estos escenarios: i) por la negativa de una persona natural, pública o privada de emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo

razonable a una petición que se presente, o ii) por no comunicar la respectiva decisión al peticionario. Adicionalmente esta Corporación ha precisado que el alcance de la protección se limita a evidenciar que la contestación ofrezca una respuesta clara y de fondo, sin que implique necesariamente que deba ser favorable al solicitante, pues estas son el producto del estudio y análisis que previamente debe efectuar la entidad con los antecedentes y las pruebas que reposan en sus dependencias.

De acuerdo a lo anterior, cualquier desconocimiento a los lineamientos atrás referidos, conduce a la vulneración del derecho de petición, tornándose la acción de tutela como el mecanismo idóneo para protegerlo.

Aplicados los presupuestos anteriores al presente caso, se encuentra que la accionante presentó petición ante el Banco BBVA, el cual fue efectivamente radicado ante dicha entidad el día 30 de enero de 2020. La petición está relacionada con la solicitud de expedición de paz y salvo de las tarjetas de crédito con contratos terminados en 7096 y 7120, así como la modificación de los datos registrados a Datacrédito y el retiro de la lista de moroso.

En su ejercicio al derecho a la defensa se observa que la accionada BANCO BBVA informó que, en respuesta entregada el 27 de enero de 2020 a la accionante, se resolvió de fondo las solicitudes presentadas por la misma puesto que se procedió a modificar la calificación registrada en centrales de información comercial e informó que se realizaría la cancelación de los productos de tarjeta de crédito a nombre la accionante. Así mismo, la entidad accionada informó que la réplica remitida por la peticionaria con fecha enero 30 de 2020, contiene la solicitud concreta de ordenar la modificación de los datos registrados en centrales de información financiera, lo cual ya había sido respondido favorablemente por el banco accionado en su respuesta de 27 de enero de 2020. No obstante, no se aportó al plenario prueba que acredite respuesta a la petición presentada por la accionante el 30 de enero de 2020.

En virtud de lo anterior, el despacho procedió a revisar la información aportada por las partes involucradas en la presente acción, a fin de corroborar si existe o no vulneración al derecho fundamental de petición, encontrando que la respuesta a la petición radicada en las instalaciones del Banco BBVA el 30 de enero del 2020, no fue aportada por parte del Banco accionado para la correspondiente verificación, puesto que la única respuesta aportada por la accionante con el escrito de tutela tiene fecha del 27 de enero de 2020, esto es, la fecha es anterior a la de la radicación de la petición que nos ocupa en la presente acción.

Sin embargo, revisadas las contestaciones aportadas por parte de las vinculadas Cifin S.A.S. y Datacrédito Experian Colombia S.A., se evidencia que la accionante a la fecha no registra información negativa respecto de las obligaciones crediticias adquiridas con el Banco BBVA.

Ahora bien, en cuanto a la petición relacionada con la solicitud de expedición de paz y salvo de las tarjetas de crédito con contratos terminados en 7096 y 7120, no se encontró en el plenario documento que acredite que el Banco BBVA haya dado respuesta de fondo y concreta con relación a esta petición, puesto que la accionada en respuesta de fecha 27 de enero de 2020 se limitó en informar que el Banco procedía a realizar la cancelación las tarjetas de crédito con los contratos terminados en 7096 y 7120, sin realizar ningún tipo de manifestación respecto de la expedición de los paz y salvo.

Por lo anterior, el despacho amparará el derecho de petición vulnerado respecto al punto relacionado con la expedición de paz y salvo de las tarjetas de crédito con contratos terminados en 7096 y 7120 de la petición de fecha 30 de enero 2020, y en consecuencia ordenará al accionado Banco BBVA que otorgue respuesta de fondo, concreta, clara, congruente y completa petición respecto al mencionado punto y proceda a notificar la misma.

De otra parte, respecto al punto de la petición de fecha 30 de enero de 2020, relacionada con la modificación de los datos registrados a Datacrédito y el retiro de la lista de morosos, este

despacho negará el amparo por carencia actual de objeto por hecho superado, dado que ya obra respuesta al respecto.

En mérito de lo anteriormente expuesto **EL JUZGADO PRIMERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición en la acción interpuesta por **MARTHA CECILIA MOLANO PARRA** en contra del **BANCO BBVA** respecto al punto relacionado con la expedición de paz y salvo de las tarjetas de crédito con contratos terminados en 7096 y 7120 de la petición de fecha 30 de enero 2020, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **BANCO BBVA**, en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** contadas a partir de la notificación de esta sentencia, dé respuesta de fondo, concreta, clara, congruente y completa respecto al punto relacionado con la expedición de paz y salvo de las tarjetas de crédito con contratos terminados en 7096 y 7120 de la petición de fecha 30 de enero 2020.

TERCERO: NO AMPARAR el derecho fundamental de petición en la acción interpuesta por **MARTHA CECILIA MOLANO PARRA** en contra de **BANCO BBVA** respecto al punto relacionado con la modificación de los datos registrados a Datacrédito y el retiro de la lista de morosos de la petición de fecha 30 de enero de 2020, por carencia actual de objeto por hecho superado.

CUARTO: En caso de no acatar la presente orden judicial, se dará aplicación a las sanciones previstas en el Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: NOTIFICAR la presente providencia por el medio más expedito y **PUBLICAR** este fallo en la página <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-01-de-pequenascausas-laborales-de-bogota/2020n>

SEXTO: En caso de ser impugnado el presente fallo, dentro de los tres días siguientes a su notificación, remitir a los Jueces Laborales del Circuito de Bogotá (Reparto). Si el presente fallo no fuere impugnado, enviar a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

SÉPTIMO: Una vez regrese el presente proceso de la Corte Constitucional, se ordena su **ARCHIVO DEFINITIVO**.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA MARCELA ALDANA ROMERO
JUEZ